



HPE Datacenter Care— Dodatok pre službu Flexible Capacity

Špecifikácia služby

Zameranie služby

Popis

Služba flexibilnej kapacity

HPE Datacenter Care – Flexible Capacity Service (FCS) je nástroj infraštruktúry založený na konvergovanej infraštruktúre HPE serverov, úložiska dát a sieťových zariadení inštalovaných v mieste zákazníka, ktorá je fakturovaná na základe využitia a umožňuje zákazníkom obstarávať a zaplatiť ich kapacitné potreby, ktoré sa počas mesiacov líšia.

Služba Flexible Capacity je určená pre zákazníkov, ktorí hľadajú výhody modelu cloud, pri ktorom platia iba za to, čo využijú, ale ktorí potrebujú infraštruktúru, ktorá má byť umiestnená v ich vlastných priestoroch. Tento nástroj poskytuje zákazníkovi prístup typu "zaplať za použité" k HPE serverom, úložisku dát a sieťovaniu. Vyrovnávací kapacita (buffer) je nainštalovaná ešte pred požiadavkou a zákazník platí len vtedy, keď je kapacita využitá, s výhradou minimálneho záväzku. Ak je využitá vyrovnávací kapacita, plánovanie jej doplnenia nastáva na základe predpovede zákazníckej kapacity. To poskytuje dostatok dodacieho času pre aktualizáciu kapacity na splnenie nového dopytu a zachovanie vyrovnávacej kapacity. HPE účtuje zákazníkov mesačne po dobu ich využitia na základe

HPE účtuje zákazníkov mesačne po dobu ich využitia na základe nameraných dát, takže náklady sú v súlade s použitím (aplikuje sa minimálny záväzok). To pomáha znížiť riziko investovania do príliš veľkej alebo príliš malej IT infraštruktúry, rovnako ako uľahčuje akvizičný proces zákazníka ohľadom infraštruktúry vo svojich vlastných priestoroch. Pretože zákazník je účtovaný mesačne, nie sú žiadne prvotné veľké kapitálové výdavky. Služba flexibilnej kapacity tiež umožňuje zákazníkovi zvýšiť alebo znížiť spotrebu úložiska alebo serverov okamžite bez čakania počas dlhého procesu obstarávania.

Služba flexibilnej kapacity Základný model

Model platenia pri raste:

- Od prvého dňa, HPE dodáva a účtuje základnú kapacitu predpokladanú zákazníkom.
- Základná kapacita je dodávaná vrátane ďalších 10 percent vyrovnávacej kapacity, ktorá je účtovaná len vtedy, keď ju zákazník používa.
- HPE bude účtovať zákazníkom mesačne použitú vyrovnávaciu kapacitu za cenu na server/GB až do konca platnosti zmluvy.

HPE monitoruje spotrebu vyrovnávacej kapacity na základe modelu platenia pri raste a doplní kapacitu pred dopytom po konzultácii so zákazníkom.

Špecifikácia služby

Zameranie služby	Popis
Služba flexibilnej kapacity Prémiový model	<p>Model platenia za pochodu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zákazník nastaví záväznú úroveň kapacity (committed capacity) (napr. 70 percent, 80 percent alebo 90 percent súčasnej využitej kapacity). • HPE ponúka riešenie, ktoré sa prinajmenšom rovná súčasnej kapacite predpokladanej zákazníkom. • HPE implementuje aj dodatočných 10 percent kapacity vyrovnávacej pamäte a účtuje zákazníkovi kapacitu iba vtedy, ak je použitá. • HPE bude účtovať zákazníkovi mesačné skutočné využitie kapacity za cenu za server/GB. <p>Tento model umožňuje zákazníkom zvýšiť alebo znížiť spotrebu, ale nikdy nie pod zaviazanú kapacitu. Zníženie kapacity je obmedzené na 10 percent využitia za predchádzajúci štvrťrok.</p>
Zhrnutie služieb	<p>Služba flexibilnej kapacity pre servery, úložiská dát a siete prináša inštaláciu, implementáciu, údržbu, proaktívnu podporu a softvér, ktorý umožňuje zákazníkovi správu infraštruktúry produktu, doplniť ďalšiu potrebnú kapacitu a vykonávať priebežnú správu účtu s úrovňou potrebnej flexibility.</p>
Kľúčové poskytované služby	<p>Implementácia služby flexibilnej kapacity</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktívna podpora a údržba • Služby správy účtu • Kapacita služby flexibilná kapacita a účtovanie • Vyrovnávaciu kapacitu a technologickú obnovu • Reportovanie využitia
Umiestnenie služby	<p>Táto služba bude poskytovaná v dátovom centre zákazníka (ov) a prípadných ďalších dátových centrách, pre ktoré zákazník doručuje služby.</p> <p>Aktivitu riadenia systému bude vykonávať zákazník.</p>
Služby implementácie	<p>Implementácia služby flexibilnej kapacity HPE pre servery, úložiská a vytváranie sietí, služby dodávané HPE pre plánovanie, inštaláciu a zaisťovanie produktovej platformy v zariadeniach zákazníka. Implementácia poskytne zákazníkovi server, úložiská dát a sieťovú platformu, ktoré sú plne nainštalované a pripravené na alokovanie. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že schopnosť spoločnosti HPE poskytovať služby závisí na zákazníkovej plnej a včasnej spolupráci s HPE, rovnako ako presnosti a úplnosti akýchkoľvek informácií, ktoré zákazník poskytuje spoločnosti HPE. Ak je inštalácia oneskorená zákazníkom po dobu viac ako 30 dní, musí fakturácia začať v čo najskoršom bode, kedy zákazník používa systém alebo 31 dní po doručení. Poplatok na server, úložiská dát a sieťové zariadenia zahŕňa inštaláciu systému v mieste zákazníka. Sadzba však nezahŕňa inštaláciu, ktorá je požadovaná v dôsledku systémového premiestnenia zákazníka. Sťahovacie služby je možné zakúpiť samostatne.</p>
Poskytované služby	<p>Spoločnosť HPE sa stretne so zákazníkom, aby si potvrdili a zdokumentovali úvodnú kapacitu a konfiguráciu pre servery, úložiská dát a siete pre každú lokalitu.</p> <p>Ako súčasť tejto služby HPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vykonanie posúdenia miesta za účelom potvrdenia poskytnutia požiadaviek ohľadom výkonu a prostredia • Vykonanie fyzickej inštalácie služby • Odbalenie a umiestnenie systému u zákazníka • Skontrolovanie zásielky proti dodaciemu listu • Skontrolovanie primárneho sieťového napätia • Pripojenie napájania ku systému dodávanému s napájacím káblom a konektorom • Vykonanie postupov pre zapnutie systému • Vykonanie štandardných diagnostických alebo overovacích skúšok HPE • Poučenie prevádzkovateľa systému ohľadom každodennej starostlivosti a správnom používaní systému • Inštalovanie rackov a modulov • Káblovanie inštalovaných zariadení, ich napojenie a pripojenie ku sieti, pomôcť zabezpečiť, že môžu komunikovať s HP meracím portálom (phone home)

Špecifikácia služby

Zameranie služby	Popis
	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivácia licencií na softvér, zaregistrovanie do systému a aktivovanie podporných služieb • Nahratie softvéru umožňujúceho v rámci služby Flexible Capacity nasadenie a správu kapacity, overenie funkcie a testovacie podporných liniek/komunikácie • Pripojenie nástrojov pre správu a overovanie prevádzky konfiguračných nástrojov • Poskytnutie základnej orientácie zákazníkovi k serverom, úložisku dát a sieťového systému, vrátane procesu ako sa obrátiť na podporu.
Predpoklady	<p>Sieťové porty budú otvorené na základe bezpečnostných obmedzení zákazníka, aby umožnili nástrojom odosielanie potrebných diagnostických a meraných údajov. Vykonávanie nastavenia diagnostických a meracích nástrojov bude v s[hlade s odporúčaniami pre bezpečnosť a zmiernenie rizika. Prístup prostredníctvom firewall zákazníka bude nastavený tak, aby boli možné odpočty a zber dát využitia.</p>
HPE proaktívna podpora a služby údržby	<p>Spoločnosť HPE bude poskytovať proaktívnu podporu a údržbu (inak známa ako reaktívna), ktoré sú uvedené v rámci služby HPE Datacenter Care. Podrobné technické špecifikácie nájdete v hárku s údajmi o HPE Datacenter Care. Proaktívna podpora a údržba HPE poskytuje služby pre údržbu a podporu serverov, úložiská a sieťových prvkov služby HPE Flexible Capacity, ako aj riešenie zvyšovania a znižovania kapacity.</p> <p>Služba proaktívnej podpory HPE a údržba služby poskytuje údržbu; podporu opravy pri poruche; telefonickú podporu; elektronickú podporu, prístup na webové stránky podpory spoločnosti HPE; firmware a aktualizácie mikrokódu; podporu na mieste; pridávanie frameov a proaktívne služby spoločnosti HPE.</p> <p>Proaktívna podpora je založená na službe HPE Datacenter Care pre servery, úložiska dát a sieťové zariadenia počas doby platnosti kontraktu. Akýkoľvek ďalší systém nainštalovaný spoločnosťou HPE pre splnenie potreby zákazníka ohľadom zvýšenia kapacity týkajúcej sa vyrovnávacej pamäte a obnovenia plánovania bude vyžadovať rovnakú úroveň podpory ako pôvodný systém (y).</p>
Poskytované služby	<p>Nižšie sú uvedené hlavné služby poskytované spoločnosťou HPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poskytovanie hardvérovej a softvérovej podpory pre servery, úložiská a sieťové zariadenia, moduly, a police 24x7, 365 dní v roku • Poskytovanie hardvérových služieb 24x7, 365 dní v roku, s maximálnou 4-hodinovou dobou odozvy • Poskytovanie služieb softvérovej podpory 24x7, 365 dní v roku, s maximálnou 2-hodinovou dobou odozvy • Poskytovanie prístupu zákazníkovi k elektronickej podpore na stránkach spoločnosti HPE pre prieskum, riešenie problémov, a skúmanie konfigurácie, produktov, použitia, znalostnej databázy, databázy známych problémov a ďalších podporných nástrojov • Poskytnúť zákazníkovi elektronický prístup k aktualizáciám softvéru, záplatám/opravám a softvérovej dokumentácii pre softvér v server, úložiska a sieťové platformy • Inštalovanie, udržiavanie, aktualizovanie a využívanie diaľkovej "kontrola zdravotného stavu" (t.j. phone home), nové technológie na vyhľadávanie anomálií v rámci serverov, úložisk a sieťovej platformy • Priradenie dedikovaného manažera podpory pre zákazníka • Vytvorenie a udržiavanie plánu pre eskalované riešenie problémov a záležitostí spôsobených výpadkom alebo vplyvom na kritickú výrobu v prostredí zákazníka • Vytváranie a udržiavanie Plánu dodávky proaktívnych činností služby, ktorý dokumentuje prostredie zákazníka, vrátane platformy blade serverov, poskytovaných služieb, a podrobne opisujúci plán pomoci zákazníkom s plnením servisných zmlúv na internej úrovni • Poskytnúť zákazníkovi správu o činnosti štvrťročnej alebo polročnej podpory, ktorá zhŕňa dodávateľskú činnosť v priebehu sledovaného obdobia, zvýraznenie trendov servisných požiadaviek, dostupnosti, rizikových faktorov, výkonnosti proti služobných povinností, a príslušné odporúčania • Nainštalovanie ďalšej kapacity, vrátane serverov, dátových úložisk, sieťových zariadení, rackov a modulov (zvyšovanie kapacity v prípade oprávnenej zmeny objednávky zákazníka) • Odinštalovanie kapacity v dôsledku zníženia dopytu, vrátane serverov, dátových úložisk, sieťových krytov a regálov (znižovanie kapacity v prípade oprávnenej zmeny objednávky zákazníka); HPE bude informovať zákazníka o týchto plánoch, a zákazník bude mať 14 dní od dátumu oznámenia, aby pripravil systém na tieto zmeny • Poskytnutie zákazníkovi štvrťročné konzultácie a odporúčanie k riešeniu firmware/mikrokódu a/alebo aktualizácie softvéru pre riešenie frekvencie, vhodnosti a kompatibility s prostredím zákazníka a dopad na službu flexibilnej kapacity HPE pre servery, dátové úložiská a sieťovú dostupnosť • Inštalácia firmvéru/aktualizácie mikrokódu a aktualizácie služby flexibilnej kapacity pre servery, dátové úložiska a siete, ako bolo plánované Zákazníkom, vrátane schopnosti naplánovať 24x7, 365 dní v roku znížene dopadu na produkciu zákazníka <p>Poruchy hardvéru a softvéru HPE môžu byť riešené iba certifikovanými inžiniermi HPE.</p>
Služba flexibilnej kapacity Podporné služby	<p>Tieto špecifické činnosti poskytujú hladké riešenie pre zákazníka. Vyžadujú sa nasledujúce služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE FLEXible Capacity meranie kapacity a účtovanie • Vyrovnávacia kapacita a obnova technológií • Reportovanie využitia

Špecifikácia služby

Zameranie služby	Popis
Správa účtu	Dedikovaný manažér podpory poskytuje zákazníkovi jediný komunikačný bod, podporu, a riadenie služieb.
Poskytované služby	<p>Nižšie sú uvedené hlavné služby poskytované spoločnosťou HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menovanie dedikovaného podporného manažéra (ASM) ako jeden kontaktný bod pre zákazníka • Správa účtu • Harmonogram, plán a vedenie štvrťročných, prípadne poloročných stretnutí so zákazníkom ohľadom prejednávania služieb, požiadaviek na zmeny, kapacity, aktualizácií, podpory, a prevádzkových revízií služieb • Objednanie, sledovanie, a naplánovanie inštalácie ďalšieho servera, úložiska a sieťovej kapacity (rackov, modulov a blade serverov), ako je požadované pre podporu kapacitných požiadaviek zákazníka • Objednanie ďalších systémov v súlade s prognózou zákazníka a využívaním; koordinovať inštalácie ďalších systémov so zákazníkom • Dokumentovanie a udržiavanie inventára obsiahnutého v pláne systému, ktorý zahŕňa konfiguráciu blade serverov, úložiska dát a sietí, rovnako ako úrovne software/firmware/mikrokódu • Vedenie a vykonávanie správy riadenia zmien procesu riešenia zmeny v kapacite, rámcových aktualizácií, aktualizácie firmware/mikrokódu, a aktualizácie softvéru/údatovanie
Meranie a účtovanie HPE Flexible Capacity	<p>Spoločnosť HPE bude poskytovať nástroje a metodiku na vykonávanie merania kapacity a účtovania pre servery, úložiská a sieťové systémy služby HPE Flexible Capacity.</p> <p>Nástroj HPE bude overovať alokované produkty periodicky za účelom určenia kapacity, ktorú zákazník využíva. HPE bude používať tieto pravidelné merania ako základ pre vytvorenie mesačného poplatku za spotrebu kapacity zákazníkom.</p>
Poskytované služby	<p>Nasledovné popisuje hlavné služby poskytované HPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nainštalovanie hardvéru a softvéru na meranie kapacity u zákazníka, ako sa požaduje na meranie a zbieranie údajov o použití servera, úložiska a siete • Server na meranie kapacity, validovanie funkčnosti a testovanie komunikácie • Konfigurácia nástroja na meranie kapacity na to, aby zákazníkovi elektronicky zobrazil použité služby • Poskytnúť zákazníkovi sedenie zamerané na oboznámenie sa s meraním kapacity a fakturáciu, vrátane procesu ako sa obrátiť na podporu; tieto služby môžu byť rôzne pre krátkodobé a dlhodobé potreby • Vytvorenie presnej mesačnej faktúry pre zákazníka na základe primeraného množstva využitej kapacity pre daný mesiac • Využitie serverov, úložiská a spotreby sieťovej spotreby v rámci procesu plánovania kapacity pomáha zákazníkovi pri prognózovaní ich kapacitných potrieb
Vyrovňavacia kapacita a obnova technológie	<p>Spoločnosť HPE poskytne zákazníkovi ďalšie servery, dátové úložiská a sieťovú kapacitu na naplnenie nepredvídateľného dopytu po ďalšej kapacite.</p> <p>HPE bude dopĺňať vyrovňavaciu kapacitu tak ako bude zákazník spotrebúvať ďalšie existujúce zdroje vyrovnávacej kapacity. Počas procesu plánovania kapacity zákazník poskytne spoločnosti HPE prognózu predpokladanej spotreby. HPE bude inštalovať ďalšiu kapacitu do zákazníkovho prostredia a to včas, aby pomohla zabezpečiť, že zákazníkovi nedôjdu servery, úložisko dát alebo schopnosť siete plniť predpokladané požiadavky rastu.</p> <p>Nepoužité servery, úložiská a sieťové zariadenia prejdú späť do vyrovnávacej kapacity na základe prémiového modelu.</p> <p>HPE má právo odstrániť štrukturálne nevyužitú kapacitu z vyrovnávacej kapacity a to v každom okamihu. Obnova je nahradenie servera, úložiska, či sieťovej platformy novším výrobkom, keď sa pôvodný produkt blíži ku koncu svojej životnosti (48/60 mesiacov).</p>
Poskytované služby	<p>Nasledovné body popisujú hlavné služby poskytované HPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doplnenie vyrovnávacej kapacity až do úrovne špecifikovanej v cenníku služieb flexibilnej kapacity pre server, úložisko dát a siete. • Doplnenie kapacity v súlade s prognózou rastu zákazníka • Upraviť alebo pozmeniť softvérové licencie a podporné služby pre prispôsobenie dodatočnej kapacity • Konfigurovať servery, úložisko dát a sieťovú infraštruktúru, ktorá umožní zákazníkovi využívať dodatočnú kapacitu • Overenie a testovanie funkčnosti dodatočnej kapacity • Vykonať technologickú obnovu serverov, úložisk dát a sieťových platform po období uvedenom v cenníku z dátumu inštalácie <p>Dodatočná kapacita dorazí ku zákazníkovi do 14 dní od podpisu žiadosti zákazníkom.</p> <p>Dodatočná kapacita je nainštalovaná a je k dispozícii zákazníkovi do jedného týždňa od jej príchodu ku zákazníkovi, pokiaľ zákazník schváli jej rozšírenie.</p>

Špecifikácia služby

Zameranie služby	Popis
Reportovanie využitia	<p>Správy o využití vyhotovené HPE poskytujú zákazníkoví detailný mesačný prehľad ich využitia kapacity, čo je vlastne základ pre ich poplatok za využitie kapacity.</p> <p>Správa o využití dát obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Súpis serverov, dátových úložísk, sietí • Využitie dostupných serverov, úložísk dát a sieťového zariadenia • Celkové údaje o využívaní za mesiac <p>Správa o pláne systému (System Schedule) obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obsah plánu systému • Podmienky plánu systému • Počiatočný a končený dátum plánu systému • Platnú jednotkovú sadzbu <p>Mesačné prevádzkové správy obsahujú:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Správy o problémoch/poruchách, ktoré ukazujú udalosti, stav a informácie o riešení • Správa o zmene požiadavky, ktorá ukazuje požiadavku o zmene a jej dispozície